



Code de conduite

des médiateurs de dettes

Ce code aborde spécifiquement le travail des services de médiation de dettes. Il complète les dispositions existantes applicables aux travailleurs sociaux dans l'exercice de leurs fonctions. Il ne remplace pas les règles légales, et notamment la loi sur le règlement collectif de dettes ou d'autres réglementations.

Code

Octobre 2011

Centre d'Appui Médiation de
Dettes asbl

bvd du Jubilé, 153-155

1080 Bruxelles

T 02 217 88 05

F 02 217 88 07

E info@mediationdedettes.be

www.mediationdedettes.be

de conduite

des médiateurs de dettes

Une brochure réalisée par



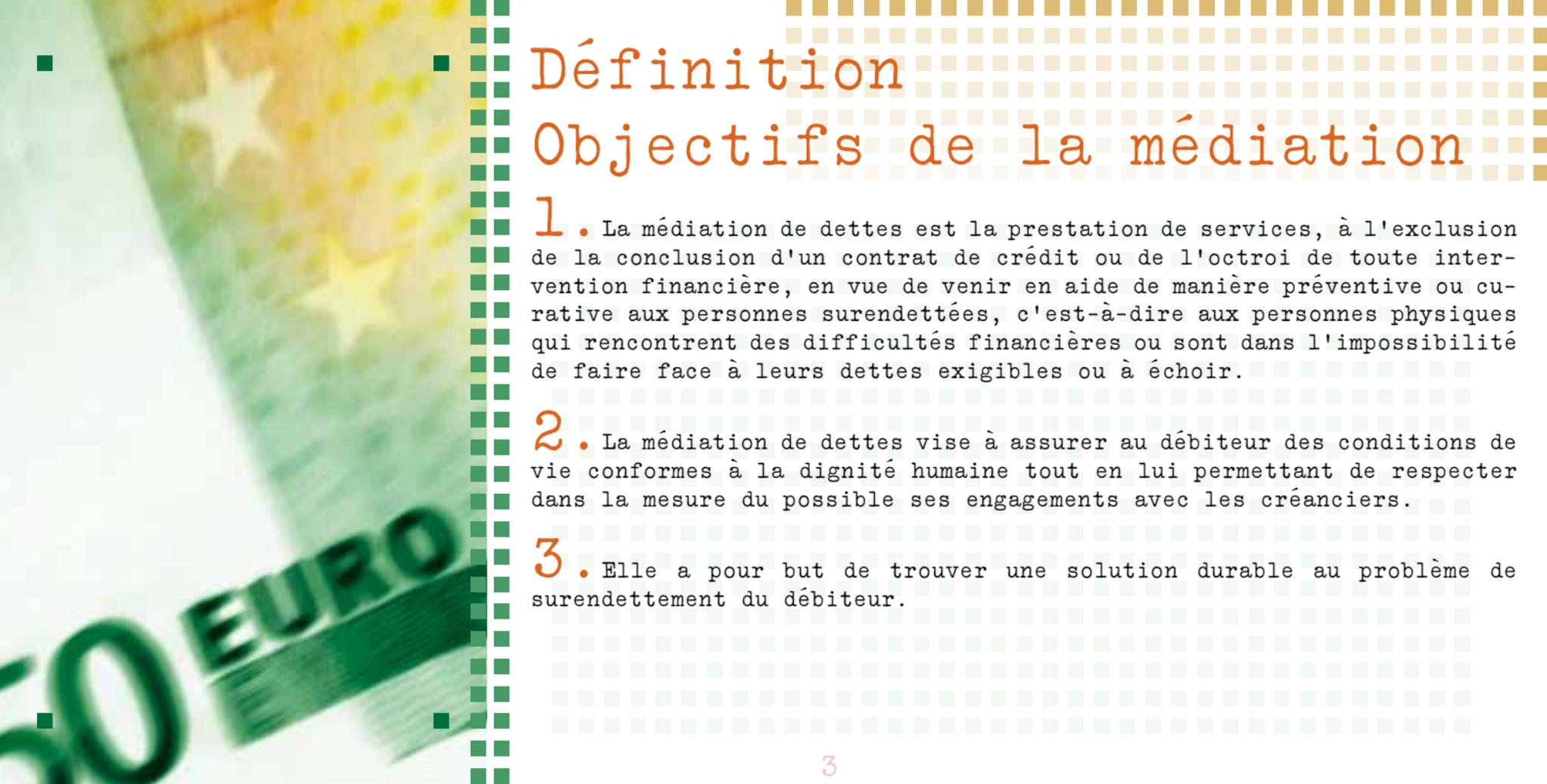
l'asbl Centre d'Appui aux services de Médiation de Dettes de la
Région de Bruxelles Capitale



avec le soutien de



la Commission communautaire commune de la Région de Bruxelles-
Capitale et de la Commission communautaire française



Définition

Objectifs de la médiation

1. La médiation de dettes est la prestation de services, à l'exclusion de la conclusion d'un contrat de crédit ou de l'octroi de toute intervention financière, en vue de venir en aide de manière préventive ou curative aux personnes surendettées, c'est-à-dire aux personnes physiques qui rencontrent des difficultés financières ou sont dans l'impossibilité de faire face à leurs dettes exigibles ou à échoir.

2. La médiation de dettes vise à assurer au débiteur des conditions de vie conformes à la dignité humaine tout en lui permettant de respecter dans la mesure du possible ses engagements avec les créanciers.

3. Elle a pour but de trouver une solution durable au problème de surendettement du débiteur.

Un conseil ?

Demandez notre brochure gratuite "A quoi sert un Service de médiation de dettes" en téléphonant au 02 217 88 05

Définition Objectifs de la médiation (suite)



4. Le médiateur de dettes met à la disposition du débiteur tous les moyens nécessaires pour qu'il puisse gérer son budget de manière autonome.

5. Le service de médiation de dettes a également pour objectif d'offrir une information pertinente aux personnes en difficultés financières qui s'adressent à lui sans pour autant solliciter une médiation de dettes.

Relations médiateur - débiteur

1. Bien qu'il intervienne à la demande et pour le compte du débiteur, le médiateur de dettes reste un intermédiaire entre celui-ci et ses créanciers et remplit son rôle avec un souci d'impartialité et d'équité.

2. Le médiateur de dettes offre ses services mais ne les impose pas. Il accompagne le débiteur dans ses choix en lui présentant les différentes possibilités et leurs conséquences. En cas de désaccord, le débiteur ou le médiateur de dettes peuvent mettre fin à tout moment à la mission de ce dernier.

3. Le médiateur de dettes informe, dès le départ, le débiteur des conditions de son intervention. Il convient avec lui de l'objectif concret et des modalités de celle-ci. Il lui explique ce que chaque partie est en droit d'attendre de l'autre. Il lui indique les instances auxquelles il peut s'adresser s'il n'est pas satisfait des services du médiateur de dettes.

4. Le médiateur de dettes est en droit d'attendre du débiteur une collaboration entière et loyale. A défaut de collaboration, le médiateur de dettes peut mettre fin à sa mission. Dans ce cas, il en explique les motifs au débiteur.



Relations médiateur - (suite) débiteur

5. Le médiateur de dettes attend du débiteur qu'il lui communique, de manière complète et sincère, toutes les informations permettant d'apprécier sa situation personnelle au regard de ses obligations à l'égard des créanciers. Il s'engage à ne communiquer aux créanciers que les informations utiles à sa mission et moyennant accord préalable du débiteur.

6. L'action du médiateur de dettes s'inscrit toujours dans le respect de la légalité et il attend une même attitude du débiteur.

7. Le médiateur de dettes s'engage à accompagner le débiteur dans la durée, à faire le point régulièrement avec lui et à lui permettre de consulter les pièces utiles de son dossier.

8. En cas de clôture du dossier, le médiateur de dettes s'engage à informer le débiteur sur les services qui pourraient le suivre et à mettre à sa disposition les pièces utiles de son dossier.



Relations

médiateur - créancier

1. Dans le dialogue qu'il noue avec le créancier, le médiateur de dettes agit toujours en accord avec le débiteur.
2. Le médiateur de dettes use de sa compétence et de son expérience pour formuler des propositions réalistes, élaborées au terme d'un examen attentif de la situation du débiteur.
3. Le médiateur de dettes s'engage à communiquer au créancier les informations qu'il estime utiles pour apprécier la situation financière du débiteur dans le respect de son devoir de secret professionnel tel que défini dans le présent code.
4. S'il est mis fin à sa mission, le médiateur de dettes s'engage à en informer le(s) créancier(s).



Relations médiateur - service de médiation

1. Le médiateur de dettes veille à participer à des formations continues et à s'informer afin d'accroître ses compétences de médiateur de dettes.

2. Le médiateur de dettes aura le souci de travailler dans un esprit de collaboration avec ses collègues du service de médiation de dettes et des autres services de l'institution.

3. Le travailleur social et le juriste du service ou conventionné avec celui-ci travaillent en étroite collaboration.



L'indépendance du médiateur

1. Le médiateur de dettes est indépendant tant vis-à-vis du débiteur que des créanciers.
2. Le médiateur de dettes refuse toute intervention où il se trouverait en conflit d'intérêts.
3. Le médiateur de dettes agit avec toute la diligence requise afin d'éviter une potentielle aggravation de la situation du débiteur et de faciliter la médiation avec le(s) créancier(s).



Le secret professionnel

1. Le médiateur de dettes est tenu au secret professionnel pour tout ce qui est porté à sa connaissance dans le cadre de son travail, en application de l'article 458 du Code pénal, ainsi que sur la base des articles 37 et 50 de la loi organique du 8 juillet 1976 pour les membres du personnel des C.P.A.S. Néanmoins, le médiateur de dettes doit, pour remplir sa mission, communiquer aux créanciers les informations utiles moyennant accord préalable du débiteur.

2. Le service de médiation de dettes veille au secret de la correspondance, des fichiers et des dossiers se rapportant au débiteur, ainsi qu'à garantir l'entière confidentialité de tout entretien.

3. Lorsque le médiateur de dettes est amené, notamment lors de formations, de réunions, de publications, d'établissement de rapports statistiques, à se baser sur des dossiers qu'il a traités, il doit s'assurer que les personnes en cause ne peuvent être identifiées.



Mes notes

217288 05

La liste des brochures disponibles gratuitement

1. A quoi sert un service de médiation de dettes ?
2. Code de conduite des médiateurs de dettes
3. Le règlement collectif de dettes en pratique



Centre d'Appui Médiation de Dettes asbl
bvd du Jubilé, 153-155 1080 Bruxelles
T 02 217 88 05 F 02 217 88 07
info@mediationdedettes.be
www.mediationdedettes.be